

## **Všeobecné servisní podmínky Graffin s.r.o.**

Pro jakoukoli servisní činnost poskytovanou společností Graffin s.r.o. platí tyto všeobecné servisní podmínky.

Požadavek na jednotlivé druhy servisní činnosti (ohlášení poruchy, požadavek na provedení preventivní servisní prohlídky nebo jiných servisních prací) je nutné provést formou písemné objednávky adresované servisnímu oddělení společnosti Graffin s.r.o., buď poštou na adresu sídla společnosti (Hvězdova 870/39, 140 00 Praha 4), na číslo +420 721 317 444 a e-mailem na [servis@graffin.cz](mailto:servis@graffin.cz) v průběhu pracovní doby, tj. pondělí – pátek 8:00 - 16:30 hod.

Objednávka požadované servisní činnosti musí obsahovat typ stroje, sériové číslo, a nejde-li o preventivní servisní prohlídku, také popis závady, chybová hlášení řídicího systému, činnost stroje a obsluhy stroje před vznikem poruchy. Pokud je popis neúplný nebo nedostatečný, servisní oddělení si může vyžádat před započatím činnosti další informace.

Po doručení objednávky se s objednatelem nejpozději následující pracovní den spojí pracovník servisního oddělení společnosti Graffin s.r.o.. Pokud objednaná servisní činnost bude spočívat v požadavku na odstranění poruchy, ke které nebude nezbytně nutná bezprostřední osobní přítomnost servisního technika společnosti Graffin s.r.o., a poruchu bude možno odstranit ve spolupráci s obsluhou zařízení, poskytne servisní oddělení potřebné informace k odstranění poruchy obsluze telefonem, faxem nebo e-mailem. Následně společnost Graffin s.r.o. sepíše servisní zprávu jejíž kopii na vyžádání poskytne objednateli.

V ostatních případech vyše společnost Graffin s.r.o. servisního technika na místo určené objednatelem v nejkratší možné lhůtě dle aktuálních časových možností servisního oddělení. Do této lhůty se nezapočítávají dny pracovního volna a pracovního klidu. Společnost Graffin s.r.o. není v prodlení s vysláním servisního technika na určené místo, dojde-li k prodlení v důsledku skutečností, za něž nenese odpovědnost (vyšší moc).

Pokud jsou k odstranění poruchy nutné náhradní díly, které nemá společnost Graffin s.r.o. aktuálně k dispozici, začíná lhůta pro vyslání servisního technika až dnem, kdy jsou náhradní díly k dispozici ve společnosti Graffin s.r.o. nebo u objednatele, aniž by byla společnost Graffin s.r.o. v prodlení. Pokud se v průběhu odstraňování poruchy vyskytne potřeba dalších náhradních dílů, přerušuje se oprava na čas nevyhnutelně nutný k jejich dodání. O těchto skutečnostech bude objednatel vyrozuměn spolu se sdělením předpokládaného termínu doručení náhradních dílů a místa jejich dodání.

Vedoucí servisního oddělení pověřuje odstraněním poruchy osoby s odpovídající kvalifikací a počtu na základě složitosti servisního úkonu s ohledem na rychlost opravy. Může se jednat o servisní techniky společnosti Graffin s.r.o., techniky výrobce nebo techniky dodavatele komponentů. V případě technika výrobce nebo technika jiného dodavatele bude objednatel předem seznámen s případnými náklady. V případě, že objednatel požaduje vlastní počet techniků je povinen uvést tuto skutečnost písemnou formou již při objednávce servisního zásahu. V případě nedodržení této povinnosti nebude brán na dodatečné připomínky zřetel.

V době servisního zásahu zajistí objednatel přítomnost obsluhy zařízení včetně technologické připravenosti (energie, materiál, nástroje). Dle požadavku společnosti Graffin s.r.o. je povinen poskytnout další pomocné pracovní síly a potřebné strojní vybavení. Objednatel je povinen před zahájením servisního zásahu zajistit očištění stroje a vyklizení okolního prostoru. Dále je povinen zabezpečit svými prostředky manipulaci s těžkými předměty, které mají přímou souvislost s provedením servisního zásahu. Na své náklady umožní servisnímu technikovi telefonní, faxové nebo internetové spojení pro případ

technické konzultace. Prostoje servisního technika, které vzniknou zaviněním objednatele, budou fakturovány jako pracovní hodiny.

Na závěr servisního zásahu zpracuje servisní technik servisní výkaz o poskytnutých servisních činnostech včetně použití náhradních dílů. Servisní výkaz bude podkladem pro vyúčtování. Objednatel je povinen zajistit přítomnost oprávněné osoby, která zajistí řádné potvrzení servisního výkazu popřípadě vyjádření k servisnímu zásahu na formulář servisní zprávy. **Potvrzením servisního výkazu objednatel stvrzuje svůj souhlas se skutečnostmi v něm uvedených včetně platného ceníku servisních prací a těchto všeobecných podmínek.** V případě nemožnosti řádného potvrzení servisního výkazu je vytvořena kopie pro servisního technika Graffin s.r.o. na náklady objednatele a originál ponechán u objednatele, který je povinen jej řádně potvrdit a odeslat nejpozději do 10 pracovních dnů na adresu společnosti Graffin s.r.o. V případě prodloužení stanovené lhůty si společnost Graffin s.r.o. vyhrazuje právo provést fakturaci servisního zásahu i bez řádně potvrzeného servisního výkazu.

V případech havarijních stavů s požadavkem objednatele na okamžitý servisní výjezd jsou náklady na dopravu techniků závislé na jejich aktuální pozici. Z tohoto důvodu se tyto náklady mohou lišit od nákladů na plánované servisy.

Faktura - daňový doklad bude obsahovat jednotlivé fakturační položky jako pracovní hodiny, cestovní náklady, ubytovací náklady, použité náhradní díly a další prokazatelné náklady. Ceny jsou uvedeny v "Ceníku servisních prací", není-li dohodnuto jinak.

Splatnost faktury je 14 dnů. Společnost Graffin s.r.o. si vyhrazuje právo požadovat zálohovou platbu, před uhrazením zálohy není povinna zahájit servisní zásah.

Objednatel výslovně bere na vědomí, že při odstraňování závady může nastat potřeba opakovaných servisních zásahů a opakovaných cest k objednateli, přičemž výsledkem může být i zjištění o nemožnosti závadu odstranit - s ohledem na to se výslovně sjednává, že objednatel je povinen uhradit společnosti Graffin s.r.o. v souladu s Ceníkem servisních prací cenu za každý servisní zásah, tedy i za takový, při kterém závada nebude odstraněna, stejně tak jako plnou cenu náhradních dílů a jejich dopravy, a veškeré náklady vynaložené společností Graffin s.r.o. v souvislosti s prováděním servisního zásahu.

Společnost Graffin s.r.o. si vyhrazuje právo neposkytnout servisní služby nebo dodávku náhradních dílů, pokud má objednatel vůči ní neuhrazené závazky po lhůtě splatnosti.

Společnost Graffin s.r.o. si vyhrazuje právo kdykoli přerušit servisní práce techniků v případě nevhodného chování nebo chování proti dobrým mravům objednatele nebo zaměstnanců objednatele v průběhu servisního zásahu. V tomto případě je objednatel povinen uhradit následně vystavenou fakturu i v případě, že servisní práce nebyly dokončeny.

Způsobí-li při servisní činnosti společnost Graffin s.r.o. objednateli na předmětu servisní činnosti škodu, případně škodu při provádění servisní činnosti na věcech objednatele, tato bude nahrazena uvedením v předešlý stav, nedohodou-li se strany na jiném způsobu náhrady. Společnost Graffin s.r.o. není povinna nahradit objednateli ušlý zisk.

Za záruční servisní zásah jsou považovány zásahy, které jsou prováděny v záruční době. Záruční doba započíná podpisem přebíracího protokolu stroje a její délka je určena kupní smlouvou s tím, že společnost Graffin s.r.o. není povinna informovat kupujícího o ukončení záruční doby. V záruční době jsou poruchy stroje záručního charakteru odstraňovány bezplatně. Jako záruční (bezplatné) nejsou považovány poruchy způsobené nedodržováním postupů popsanych v uživatelském manuálu, poruchy způsobené obsluhujícím personálem stroje nebo třetími osobami, přírodními jevy a živelnými pohromami. O bezplatnosti

servisního zásahu je rozhodováno vždy při vyhodnocování servisního výkazu ve společnosti Graffins.r.o. na základě skutečností v něm uvedených.

O bezplatné (záruční) výměně dílů rozhoduje vždy výrobce zařízení na základě skutečností za jakých došlo k poškození dílů nebo podle charakteru poškození. Společnost Graffin s.r.o. není oprávněna provádět tyto posudky. Po výměně vadných dílů je vždy proveden reklamační proces mezi společnostmi Graffin s.r.o. a výrobcem stroje o jehož výsledku je objednatel informován. V případě zamítnutí reklamace dílu je objednatel povinen uhradit veškeré náklady vynaložené společností Graffin s.r.o. v souvislosti s provedením servisního zásahu jakožto uhradit díly samotné.

V případě, že objednatel hodlá uplatňovat záruku na díly je nutné se řídit následujícími pravidly:

1. Závada musí být vždy diagnostikována technikem společnosti Graffin s.r.o. Výměna dílu musí být vždy provedena technikem společnosti Graffin s.r.o.
2. V případě uznání reklamace výrobcem je díl vyměněn zdarma v opačném případě je díl hrazen objednatelem. O důvodech zamítnutí reklamace je objednavatel vždy písemně informován a to do 5 pracovních dnů od zamítnutí.
3. Záruka se nevztahuje na spotřební díly jako jsou mimo jiné např. pásy, kartáče, nože, frézy, savky, řetězy, gumové válce, válce falcovacích strojů atd.